



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH (STUDI PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC ARIFIN AHMAD PEKANBARU)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Syariah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

OLEH

MIA ALFRISKA DAMANIK
NIM. 11725200790

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S1

EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021 M/1442 H



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul ***“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC ARIFIN AHMAD PEKANBARU)”***. Yang ditulis oleh:

Nama : MIA ALFRISKA DAMANIK

NIM : 11725200790

Program Studi : EKONOMI SYARIAH

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 05 Juli 2021

Pembimbing Skripsi

Dr. Nurnasrina, S.E., M.Si
NIP.19800405200912008



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru)”** yang ditulis oleh :

Nama : **Mia Alfriska Damanik**

NIM : **11725200790**

Program Studi : **Ekonomi Syariah**

Telah dimunaqasahkan pada :

Hari / Tanggal : **Senin, 26 Juli 2021**

Waktu : **13.00 WIB**

Tempat : **Daring / Online**

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 02 Agustus 2021 M

TIM PENGUJI MUNAQASAH

Ketua

Syamsurizal, SE., M.Sc, Ak,

Sekretaris

Deni Rahmatillah, ME. Sy

Penguji I

Jonnius, SE., MM

Penguji II

Dr. Heri Sunandar, MCL

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 19741006 200501 1 005



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Mia Alfriska Damanik, (2021): *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru)*

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah karena hal tersebut berkaitan langsung dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru dan bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru. Populasinya berjumlah 2.578 orang, sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 orang responden yang diambil berdasarkan rumus *Slovin*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data melalui Observasi, Kuisisioner, Dokumentasi dan Studi Kepustakaan. Selanjutnya penulis menganalisa data menggunakan kuantitatif dengan uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Dari hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 27,280 + 0,665X$ artinya bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah. Hal ini juga diuji dengan menggunakan uji t dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} (8,515) > t_{tabel} (0,200)$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Untuk Uji Koefisien Determinasi (R^2) hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,435. Nilai tersebut menggambarkan bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas layanan) terhadap naik turunnya variabel dependen (kepuasan nasabah) adalah sebesar 43,5% dan sisanya 56,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model yang diajukan dalam penelitian ini. Pada koefisien korelasi diketahui nilai R sebesar 0,660. Artinya adalah bahwa korelasi antara variabel independen (kualitas layanan) dengan variabel dependen (kepuasan nasabah) memiliki hubungan yang kuat.

Tinjauan ekonomi syariah pada kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru, sesuai analisis data yang diperoleh diketahui bahwa dari aspek Tangible (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan) dan Empathy (empati), sudah sesuai dengan konsep ekonomi Islam karena mengutamakan kejujuran, keadilan dan cepat tanggap dalam membantu nasabah.

Keyword : Kualitas Layanan (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness), Kepuasan Nasabah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur hanya kepada Allah SWT, dengan rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam tidak lupa di sampaikan pada junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kejahilan kepada alam yang penuh dengan rahmat dan Ilmu Kebaikan yaitu Islam Rahmatan Lil'alamin sampai kepada kita saat sekarang ini.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program strata satu Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Adapun judul skripsi penulis ialah **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”**.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca yang kiranya bermanfaat untuk kesempurnaan penulisan penelitian ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga, semoga Allah SWT. membalasnya dengan lipat ganda atas semua kebaikan dan bantuan. Pada kesempatan ini, dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terimakasih yang begiu besar kepada:

1. Kedua orang tua, Deliana selaku Ibu dan Sanurianto Damanik selaku Ayah yang sangat saya cintai serta saudara kandungku tercinta Rexi Dwi Yulianto Damanik dan keluarga besar yang senantiasa mendoakan, memotivasi dan mengharapkan keberhasilan serta kebahagiaan, yang memberikan dukungan moril maupun dan serta memberi semangat kepada ananda sehingga hati ini terus berjuang dalam mencapai keinginan dan cita-cita.
2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau – Pekanbaru.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Wakil dekan I, II, dan III.
4. Bapak Dr. Syahpawi, S.Ag. M.Sh selaku ketua program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Syamsurizal, S.E, M.Sc. Ak, selaku sekretaris program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6 Bapak Jonnius, S.E., M.M. selaku Pendamping Akademik dari awal perkuliahan hingga selesai.
- 7 Ibu Dr. Nurnasrina, S.E, M.Si., selaku dosen pembimbing proposal sekaligus skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, memperbaiki, dan menyempurnakan materi dan sistematika penulisan yang telah meluangkan waktu dan tenaga, memberikan ilmu dan motivasi serta membantu menyelesaikan skripsi penulis.
- 8 Bapak-bapak dan ibuk-ibuk seluruh dosen pengajar Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi kepada penulis.
9. Kepada Ibu Rizky Wulandari S, selaku General Affair Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.
- 10 Terimakasih kepada Doni Surya Purnama, S.Tr.T yang selalu mendukung dan selalu menemani penulis hingga penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- 11 Terimakasih kepada Fadila Hanum, S.E, Lamna Nurharisya S.Psi, Winda Wahyu Putri, S.P, dan Windy Septiandini, S.E yang selalu mendukung dan selalu menemani penulis hingga penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- 12 Terimakasih kepada Sri Jamelati, S.E, Dessy Laraswati, S.E, Anggun Salsabilla, S.E, Putri Sausan Imaltin, S.E, dan semua teman-teman EI D '17 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Butuh lembar yang lebih luas untuk berjuta nama yang tidak tertuliskan, bukan maksud hati untuk melupakan jasa kalian semua. Akhirnya tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain terimakasih yang sedalam-dalamnya, semoga Allah SWT membalasnya dengan balasan yang berlipat ganda, aamiin.

Penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan rmanfaat kepada semua pembaca. Penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kelemahan penulis, baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Semua itu didasarkan keterbatasan yang dimiliki penulis, oleh sebab itu mohon kritik dan saran yang membangun sehingga kedepan jauh lebih baik. ***Wassalamu'alaikum Wr.Wb***

Pekanbaru, Juli 2021

Penulis

MIA ALFRISKA DAMANIK
NIM. 11725200790

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
E. Penelitian Terdahulu.....	11
F. Rumusan Hipotesis	14
G. Metode Penelitian	14
H. Teknik Pengumpulan Data	17
I. Teknik Analisis Data	19
J. Model Kerangka Berfikir	24
K. Sistematika Penulisan.....	24
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru	26
B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	29
C. Struktur Pemegang Saham Bank Syariah Indonesia	30
D. Produk-produk Bank Syariah KC Arifin Ahmad Pekanbaru	30
E. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru	35
BAB III LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Bank.....	39



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Bank Syariah	41
C. Kualitas Layanan	45
D. Kepuasan Nasabah.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru	71
B. Tinjauan Ekonomi Syariah pada Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru.....	89

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu	10
Tabel 1.2	Skala Pengukuran	20
Tabel 1.3	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	23
Tabel 2.1	Daftar Pemegang Saham PT Bank Syariah Indonesia	30
Tabel 3.1	Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah	43
Tabel 3.2	Perbedaan Sistem Bunga Bank dengan Prinsip Bagi Hasil.....	44
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan pertama kali mengenal Bank Syariah	74
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah Bank Syariah...	75
Tabel 4.6	Hasil Validitas Variabel X (Kualitas Layanan).....	76
Tabel 4.7	Hasil Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	77
Tabel 4.8	Reliability Statistic (X).....	79
Tabel 4.9	Reliability Statistic (Y).....	79
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.11	Hasil Uji Autokorelasi.....	83
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Sederhana	84
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Sederhana	86
Tabel 4.14	Koefisien Determinan	87
Tabel 4.15	Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan	87
Tabel 4.16	Rata-rata Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	89
Tabel 4.17	Kriteria Tingkat Kepuasan (Customer Satisfaction Index).....	89

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

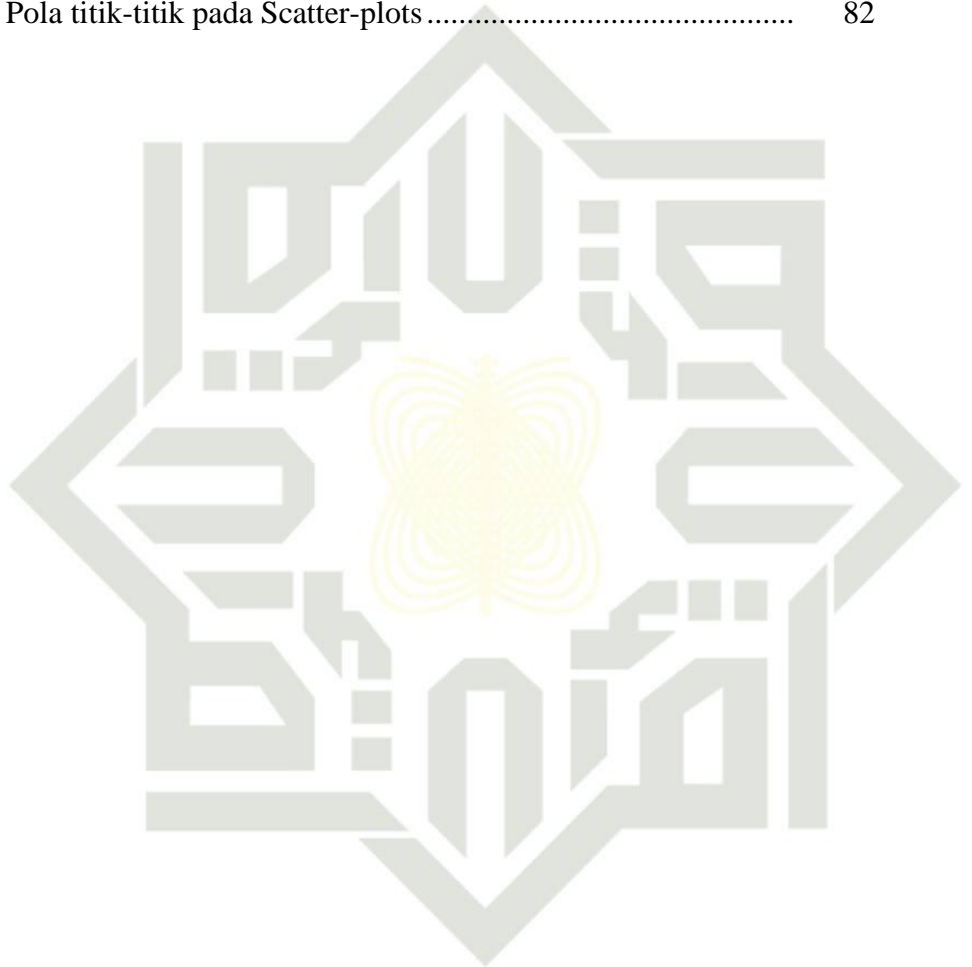


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Aset Bank Syariah dan Bank Konvensional	3
Gambar 1.2	Model Kerangka Berfikir	24
Gambar 4.1	Grafik Histogram.....	80
Gambar 4.2	Pola titik-titik pada Scatter-plots	82



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia lembaga perbankan mempunyai peranan berarti dalam perkembangan ekonomi. Perihal ini sangat jelas tercermin dalam Pasal 4 (empat) Undang Undang No 10 Tahun 1998 yang menarangkan, “Perbankan Indonesia bertujuan mendukung penerapan pembangunan nasional dalam rangka tingkatan pemerataan, perkembangan ekonomi, serta stabilitas nasional ke arah kenaikan kesejahteraan rakyat banyak”.¹

Diberlakukannya Undang- Undang No 7 Tahun 2000 tentang Perbankan pada 25 Maret 1992, manandai terdapatnya kesepakatan rakyat serta bangsa Indonesia untuk menerapkan dual banking system, atau sistem perbankan ganda.² Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia dimulai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia(BMI) serta Bank-bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) semenjak tahun 1992. Eksistensi bank syariah terus meningkat setelah adanya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Undang-undang tersebut menjadikan pendirian bank syariah semakin maju disebabkan bank konvensional diperbolehkan membuka unit usaha syariah. Pada tahun 2015 di Indonesia telah ada 2 Bank Umum Syariah(BUS).³

¹Sarwani, Andry Herawati dan Liling Listyawati, *Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dengan Bank Umum Konvensional Di Surabaya*, Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya, Volume 04., No. 01., (2019), h. 27.

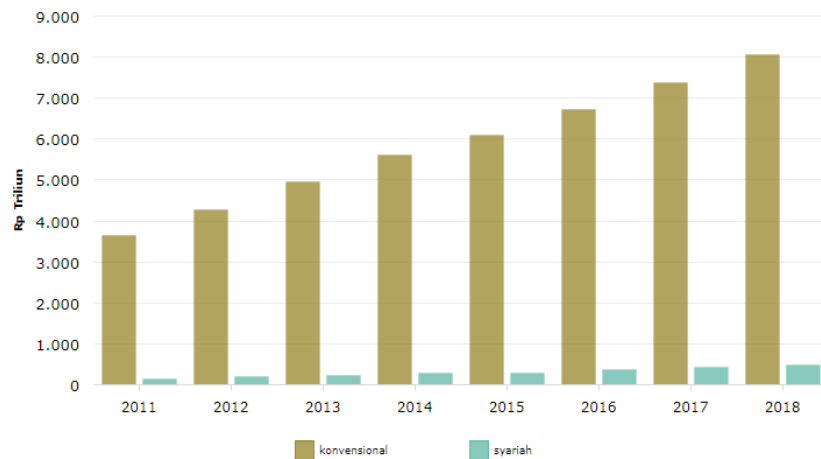
²Sarwani, Andry Herawati dan Liling Listyawati, *Op. Cit*, h.27.

³Putri Dwi Cahyani, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta*, Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 6., No. 2., (2016), h. 152.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.1
Grafik Aset Bank Syariah dan Bank Konvensional



Sumber: *Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2019*

Informasi data dari statistik Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menampilkan, total aset bank konvensional pada 2018 mencapai Rp 8,1 kuadriliun. Angka tersebut bertambah sampai 9,22% dibanding periode sebelumnya sebesar Rp 7,4 kuadriliun. Pertumbuhan aset bank konvensional tahun lalu sedikit melambat bila dibanding dengan pertumbuhan pada 2016 yang sebesar 10,4% serta 2017 sebesar 9,76%. Secara universal, rata-rata pertumbuhan tahunan aset bank konvensional semenjak 2012-2018 sebesar 12,02%.

Perihal yang sama pula terjalin pada pertumbuhan aset bank syariah. Pada 2018, aset bank syariah berkembang 12,5% (yoy) menjadi Rp 477 triliun dibanding 2017 sebesar Rp 424 triliun. Pertumbuhan rata-rata aset bank syariah secara universal lebih besar daripada bank konvensional, ialah sebesar 18,81% pada 2012-2018. Sejalan dengan pertumbuhan aset bank syariah, penetrasi bank syariah semenjak 2014 terus bertambah. Pada 2014,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penetrasi bank syariah baru mencapai 4, 85% dari total industri perbankan. Pada 2018, angka tersebut bertambah menjadi 5,91%.⁴ Dari data diatas menunjukkan bahwa perkembangan aset Bank Syariah semakin lama semakin meningkat.

Layanan didefinisikan sebagai kegiatan ataupun aktivitas yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menyebabkan kepemilikan apapun.⁵ Pelayanan yang baik ialah yang dapat memahami keinginan konsumen dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata konsumen. Sebab konsumen yang merasa puas akan kembali serta mereka akan memberitahu orang lain mengenai pengalaman baik tentang pelayanan yang diberikan.⁶

Di seluruh industri jasa, isu kualitas layanan senantiasa menjadi kritis bisnis untuk mempertahankan keunggulan komparatif di pasar. Demikian pula dalam jasa keuangan, khususnya perbankan, kualitas layanan yang kompetitif jadi senjata utama. Kualitas merupakan suatu icon bagi konsumen ketika menyeleksi layanan ataupun produk serta di saat yang sama industri berupaya untuk menyediakan kualitas layanan ataupun produk yang cocok dengan kebutuhan serta kemauan konsumen.⁷

⁴Dwi Hadya Jayani, "Berapakah Aset Perbankan Syariah dan Konvensional?" <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/20/berapa-aset-perbankan-syariah-dan-konvensional>. Diakses pada 20 September 2020.

⁵Bangun Kuntoro Harjo, dan Asri Laksmi Riani, *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank*, Jurnal Fokus Manajerial, Volume 1., No. 2., (2003), h. 123.

⁶Mansur Azis, *Perbandingan Kualitas Layanan Antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional ditinjau dari Kepuasan Nasabah di Kabupaten Pacitan*, ACTIVA : Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 1., No. 2., (2018), h. 88.

⁷Abdul Choliq dan Irwan Misbach, *Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Pendekatan Model Pbz)*, Jurnal Keuangan dan Perbankan, Volume 20., No.1., (2016), h. 128-129.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan nasabah menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen perbankan. Kepuasan dapat membentuk persepsi bagi nasabah dan selanjutnya dapat memposisikan produk perbankan tersebut di benaknya. Dengan memiliki produk perbankan yang tidak memenuhi kualitas pelayanan, mengakibatkan sebuah bank dengan mudah untuk ditinggalkan oleh nasabahnya, dan pada akhirnya nasabah tersebut akan beralih ke bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah.⁸

Dalam perspektif Islam kepuasan dikenal dengan masalah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan fisik maupun spiritual. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah barang/jasa yang halal dan baik secara wajar dan tidak berlebihan. Pemenuhan kebutuhan atau keinginan dibolehkan selama hal itu mampu menambah *masalah* atau tidak mendatangkan *kemudharatan*. Sebagaimana Firman Allah Swt:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْزَمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas". (QS. Al-Maidah: 87).⁹

⁸Roni Andespa, *Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah Dengan Konvensional*, Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, Volume 1., No. 1., (2016), h. 78-79.

⁹Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: MQS Publising, 2010), h.22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Ibnu Katsir, Firman Allah Ta'ala "diatas dapat ditafsirkan: sebagaimana mereka tidak boleh mengharamkan yang halal, maka mereka pun tidak boleh melampaui batas dalam menggunakan perkara halal dan berlebih-lebihan. Makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang telah direzekikan oleh Allah kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah dalam segala urusan, taat kepada-Nya, carilah keridhaan-Nya dan janganlah menyalahi dan mendurhakai-Nya yang kamu beriman kepada-Nya.¹⁰

Persaingan yang semakin ketat membuat pengusaha harus memikirkan strategi untuk memenangkan persaingan antar sesama pengusaha dalam upaya menarik minat pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Saat ini, pelanggan semakin cerdas dalam memilih produk atau jasa. Mereka akan membandingkan produk atau jasa yang satu dengan yang lainnya. Ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi yang dirasakan seringkali terjadi. Perusahaan harus mampu untuk menjalin hubungan yang akrab dengan pelanggan. Hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggannya akan mendatangkan keuntungan bagi keuntungan belah pihak.¹¹

Komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik perlu diperhatikan. Banyak konsumen yang mengeluhkan tentang pelayanan yang terkesan ala kadarnya. Seringkali karyawan dalam proses transaksi dengan pelanggan tidak menampilkan ekspresi wajah yang simpatik, ramah, bahkan

¹⁰Muhammad Nasib Ar-Rifa'i, *Kemudahan dari Allah Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1999), Cet 1, h.141

¹¹Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life And General):konsep dan system operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), h. 456.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan raut muka tanpa senyum. Pelanggan yang peka terhadap nilai akan mengalami ketidaksesuaian persepsi yang dirasakan dengan harapan sebelum melakukan transaksi atau pembelian. Ketidaksesuaian tersebut akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih dan tidak akan membeli lagi jasa perusahaan. Pelanggan memiliki harapan akan dilayani secara efektif dan efisien oleh karyawan. Ketika tidak sesuai dengan yang diharapkan, akan menimbulkan gap atau kesenjangan.¹²

Ada berbagai macam permasalahan yang dihadapi dunia perbankan dalam menjalankan aktifitas utamanya maupun dalam menawarkan jasa dari produk-produknya. Selain pertimbangan mengenai tinggi rendahnya suku bunga dari setiap bank, ada juga permasalahan mengenai ketersediaan produk, karena tidak semua bank dapat memberikan produk-produk yang sama yang menjamin meningkatnya taraf hidup masyarakat. Ada juga permasalahan mengenai fasilitas umum yang ada dalam suatu gedung dari bank-bank tersebut. Bahkan ada juga permasalahan yang timbul pihak perbankan itu sendiri mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang berkompeten dalam pelayanan terhadap para nasabah.

Permasalahan yang didapati oleh penulis selama melakukan penelitian pada Bank Syariah Indonesia KC Arifn Ahmad Pekanbaru yaitu yang pertama dari bukti fisik seperti gangguan jaringan membuat nasabah harus

¹²Siti Na'imatul fisqiyyah dan Mutimatul Faidah, *Penerapan Standar Operational Prosedur (SOP) dan layanan Prima Perawatan Tubuh dengan Lulur Tradisional terhadap Kepuasan Konsumen di House of Annisa Salon Muslimah Tuban*, E-Jurnal, Volume 03., No. 01., (2014), h. 125.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunggu lama untuk bertransaksi. Kedua, dari kehandalan yaitu ketepatan waktu pelayanan kepada nasabah tidak sesuai dengan harapan di karenakan kurang disiplin dari karyawan baik dari segi waktu maupun pekerjaan. Ketiga, dilihat dari ketanggapan adanya kesalahan dalam transaksi pengiriman uang yang dilakukan melalui mobile banking, dan kurangnya informasi mengenai produk kepada nasabah. Keempat, dari jaminan yaitu kurangnya keamanan dalam penyimpanan dana nasabah, sehingga mengakibatkan adanya kehilangan dana secara tiba-tiba. Kelima, dari empati yaitu kurangnya perhatian kepada nasabah yang sedang menunggu proses transaksi seperti tidak tersedianya air mineral.

Sebagai penyedia jasa, Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru dituntut untuk selalu mengedepankan pelanggan, baik saat proses pelayanan maupun sesudah pelayanan, agar tercapainya kepuasan pelanggan. Upaya pencapaian kepuasan pelanggan tidak luput dari excellent service. Tidak semua pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka akan langsung beralih ke tempat lain dan tidak akan membeli lagi jasa perusahaan.

Menurut beberapa fakta hasil penelitian majalah Return on Behavior Magazine, 78 persen pelanggan tidak akan kembali karena layanan yang buruk. Hanya sekitar 4 persen pelanggan yang kecewa akan menyampaikan keluhannya kepada perusahaan yang bersangkutan, Perusahaan memerlukan 12 kali pengalaman positif untuk memperbaiki citra negatif yang diakibatkan

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

oleh suatu pengalaman buruk.¹³ Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Imbalan dari loyalitas bersifat jangka-panjang dan kumulatif. Semakin lama loyalitas seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari satu pelanggan ini. Penelitian menunjukkan bahwa dalam berbagai jenis industri semakin lama perusahaan mempertahankan pelanggan yang loyal, semakin besar laba yang dihasilkan.¹⁴

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru)”**.

B. Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak terlalu luas dan mudah dipahami maka penulis membatasi tulisan ini tentang Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia, yang penulis batasi hanya pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru yang sebelumnya bernama Bank BRI Syariah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

¹³Ahmad Rifa'i Arif, Skripsi, *Strategi Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja dan Loyalitas Pelanggan Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah*, (Jakarta : UIN Jakarta, 2014), h. 34.

¹⁴Jill Griffin, *Customer Loyalty*, Terj. Dwi Kartini Yahya, (Jakarta : Erlangga, 2005), h. 112.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru?
2. Bagaimana Tinjauan Ekonomi Syariah pada Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru?

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru.
2. Mengetahui Tinjauan Ekonomi Syariah pada Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru.

Kegunaan penelitian antara lain:

1. Bagi penulis

Penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan wawasan melalui terapan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan serta membandingkannya dengan fakta dan kondisi riil yang terjadi dilapangan. Dan mengetahui lebih lanjut tentang Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.

2. Bagi Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional

Penelitian ini sebagai bahan informasi mengenai Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah agar Bank Syariah dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 pada jurusan Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian terdahulu sebagai tolak ukur dan acuan untuk menyelesaikannya. Penelitian terdahulu memudahkan penulis dalam menentukan langkah-langkah yang sistematis untuk menyusun penelitian dari segi teori maupun konsepnya.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Erwandi (2014)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank RiauKepri Cabang Panam Pekanbaru	Didalam skripsi ini menjelaskan tingkat kepuasan nasabah sebesar 59,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan PT. Bank Riau Kepri Cabang Panam Pekanbaru.
2.	Risky Ryanda (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kcp. Tebing Tinggi Sumatera Utara Menurut Ekonomi Islam	Didalam skripsi ini menjelaskan masih terdapat nasabah yang kurang puas, dikarenakan masih terdapatnya kelonggaran jam operasional pada bagian frontliner Bank Syariah Mandiri KCP. Tebing Tinggi. Diharapkan kedepannya penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			pelayanan dan kepuasan yang optimal
3.	Shoufi Rahma Dianti (2019),	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Galeri Investasi Syariah BEI Fakultas Syariah Dan Hukum Uin Suska Riau	Didalam skripsi ini menjelaskan Tingkat kualitas pelayanan pada Galeri Investasi Syariah-BEI Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau dan kepuasan nasabah berada pada kriteria tinggi. Hasil ini didukung dengan hampir semua item pernyataan dipersepsikan setuju oleh responden. Menurut tinjauan Ekonomi Syariah tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang diterapkan pada Galeri Investasi Syariah BEI di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau tidak bertentangan dengan prinsip Ekonomi Syariah
4.	Ade Irma Suryani. S (2012)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru	Didalam skripsi ini menunjukkan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memberikan pengaruh kuat sebesar 65,2% terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. sedangkan sisanya (100% - 65,20% = 35%) dipengaruhi sebab-sebab lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
5.	Christoffel Adi Prasetyo Htg (2018),	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Jne Cabang Pekanbaru Pada Mahasiswa Uin	Didalam skripsi ini menjelaskan terdapat peningkatan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan Jasa pengiriman JNE cabang Pekanbaru pada Mahasiswa UIN SUSKA RIAU. Kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		Suska Riau	pelayanan (Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan) merupakan elemen penting yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk itu penciptaan kualitas pelayanan penting adanya dan akan menimbulkan kesan yang baik dan bagus bagi pelanggan yang menggunakan jasa.

Sumber: *Skripsi Mahasiswa UIN Suska Riau*

Berdasarkan penelitian terdahulu yang penulis temukan, didapati bahwa belum adanya penelitian yang berkaitan dengan “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru)*”. Penelitian ini tentunya berbeda dengan beberapa penelitian diatas. Dalam penelitian ini lebih difokuskan menganalisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru atau yang sebelumnya bernama Bank BRI Syariah.

Rumusan Hipotesis

Berdasarkan permasalahan dan landasan teori diatas dapat disusun suatu hipotesa yang merupakan jawaban sementara dari permasalahan penelitian dan masih harus dibuktikan secara empiris, yaitu:

H_a : Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H_0 : Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad.

Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris, dan sistematis.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan Penelitian Lapangan (*Field Research*), dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penyusun mencari data secara langsung pada tempat kejadian. Menurut Abdurrahman Fathoni penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan dilapangan atau dilokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai tempat untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi dilokasi tersebut, dan dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah.¹⁵

Kemudian didapati dari penelitian ini dijadikan sebagai data utama atau data primer, instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Bank Syariah KC Arifin Ahmad Pekanbaru, Jl. Arifin Ahmad No.7-9 Pekanbaru.

¹⁵Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 96.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang dimaksud adalah individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian yang bersumber dari informan.¹⁶ Subjek penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah permasalahan atau tema yang sedang diteliti.¹⁷ Objek penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

4. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.¹⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru yang berjumlah 2.578 orang. Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil.¹⁹ Karena banyaknya populasi dalam penelitian ini maka penulis

¹⁶Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Erlangga, 2009), h. 91.

¹⁷*Ibid.*

¹⁸Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 66.

¹⁹Husein Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Yogyakarta: Bumi Asara, 2006), h. 181.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengambil sampel sebanyak 96 orang dengan menggunakan *Rumus Slovin*.²⁰

$$N = \frac{n}{n(d^2)+1}$$

Maka banyaknya sampel untuk subjek ini ialah:

$$N = \frac{2.578}{2.578(0,1^2)+1} = \frac{2.578}{26,78} = 96,265870 = 96 \text{ orang}$$

Keterangan:

N = jumlah sampel yang dicari

n = jumlah populasi

d = nilai persis 100%

Teknik pengumpulan sampel ini menggunakan teknik *accidental sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.²¹

5. Sumber Data

Data adalah semua keterangan seseorang yang dijadikan responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian dimaksud.

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

²⁰Ridwan, *Metode Penelitian dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 71.

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), Cet. Ke-22, h. 124.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya.²² Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.²³ Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya.²⁴

H. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi

Pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian.²⁵ Observasi yaitu mengadakan peninjauan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang masalah yang diteliti.

²²Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), cet. 3, h. 102.

²³*Ibid.*

²⁴Harnovinsyah, "Metodologi Penelitian", artikel dari <https://mercubuana.ac.id/files/MetodeLogiPenelitian/Met%20Pen%20UMB%203-ok.pdf>. Diakses pada 10 September 2020.

²⁵M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), h. 21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Angket

Angket yaitu pengumpulan data yang berbentuk pengumpulan pertanyaan.²⁶ Angket adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti. Angket pada umumnya meminta keterangan tentang fakta yang diketahui oleh responden atau juga mengenai pendapat atau sikap.²⁷ Teknik pengumpul data dengan menyebarkan angket tersebut kepada responden secara langsung, yang kemudian setelah dikumpulkan diolah berdasarkan jenis data yang ada.

c. Dokumentasi

Metode dokumenter adalah metode yang digunakan untuk menelusuri histori. Yaitu pengumpulan data-data, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

d. Studi Pustaka

Yaitu Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri file dan dokumen-dokumen serta informasi yang berkaitan dengan objek penelitian.

I. Teknik Analisis Data

Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif. Peneliti memperoleh data dari kuisioner yang disebar kepada 96 orang responden yang dijadikan

²⁶Yasril Yazid, dkk, Metode Penelitian, (Pekanbaru: Unri Press, 2009), h. 99.

²⁷S. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Bandung: Jemmars, 1982), h. 148.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sampel dalam penelitian ini. Data yang diperoleh selanjutnya akan diproses menggunakan spss versi 16, tujuan dari analisi data dalam penelitian Kuantitatif adalah untuk menemukan makna dibalik data yang berasal dari pengakuan subjek pelakunya. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Metode Deskriptif

Metode deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga dapat memberikan informasi yang berguna. Dengan deskriptif statistik, kumpulan data yang diperoleh akan disajikan secara ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada.

Data dari kusioner yang telah diisi oleh responden kemudian akan direkapitulasi, meyangkut semua variabel yang diteliti. Kemudian data tersebut akan direkap dalam bentuk tabel untuk diinterpretasikan kembali agar dapat ditarik kesimpulan.

Pengukuran variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini diatur dengan skala likert. Skala ini mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap rangkaian pertanyaan yang mengukur suatu objek dengan skala penilaian (skor) 1 sampai 5, varian jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut:²⁸

²⁸Istijanto, *Riset Daya Manusia*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2006), h.81.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2
Skala Pengukuran

No	Kategori	Skor
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Netral	3
4	Kurang Puas	2
5	Tidak Puas	1

Sumber: *Skala Pengukuran tingkat kepuasan menurut metode Likert*

b. Uji Instrument Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrument atau kuisioner yang disusun mampu menggambarkan yang sebenarnya dari variable penelitian. Sebuah instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien r hitung $\geq r$ table, dan sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Uji reliabilitas adalah untuk menguji keandalan data dengan menggunakan rumus *Alfa cronbach*. Batasan nilai dalam uji adalah 0,6. Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,6 maka nilainya kurang baik. Nilai reliabilitas dalam uji ini dapat dilihat pada kolom *Reliability statistics* yang diolah dengan program SPSS.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Sebelum melakukan analisis statistic, maka kenormalan data harus diuji terlebih dahulu, pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data continue berdistribusi normal sehingga analisis dengan validitas, reabilitas, korelasi dan regresi dapat dilaksanakan.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* tetap disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang *variance* tetap.

3. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada priode sebelumnya ($t-1$). Model regresi yang baik adalah tidak terdapat masalah autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-watson* (DW-test).

d. Uji Hipotesis Penelitian

1. Regresi Linear sederhana

Regresi linear sederhana adalah regresi linear dimana variabel yang terlibat didalamnya hanya dua, yaitu satu variabel terikat Y, dan satu variabel bebas X. Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antar variabel bebas (X) yaitu kualitas layanan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah. Dalam hal ini menggunakan rumus:

$$y = a + bx$$

Keterangan:

y = kualitas layanan

a = konstanta

b = Koefisien Regresi

x = kepuasan nasabah

2. Koefisien Determinasi (R^2) dan Koefisien Korelasi (R)

a) Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk memprediksi atau meramalkan variable X terhadap Y digunakan uji koefisien determinasi (R^2), nilai R^2 ini mempunyai range 0 sampai < 1 ($0 < R^2 < 1$) semakin besar nilai R^2 mendekati 1 maka semakin baik hasil regresi tersebut, dan apabila mendekati 0 maka variable keseluruhan tidak bisa menjelaskan variable terikat. Untuk membantu pengolahan data pembahasan dalam penelitian ini, digunakan komputerisasi melalui program SPSS.

b) Koefisien Korelasi (R)

Uji koefisien korelasi adalah uji yang digunakan untuk mengetahui adanya hubungan yang kuat ataupun rendah antar dua variabel berdasarkan nilai r digunakan interpretasi koefisien korelasi. Pedoman untuk memberikan interpretasi korelasi adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,100	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2010)

e. Uji Hipotesis Penelitian

1. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan $\alpha = 0,05$ atau 5%. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, berarti H_a diterima, maka Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Model Kerangka Berfikir

Metode dalam penelitian ini dapat diterangkan bahwa Kualitas Layanan akan berdampak terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Dengan kata lain jika Kualitas Layanan telah sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah maka akan berpengaruh pada Kepuasan Nasabah itu sendiri, dan sebaliknya. Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.2
Model Kerangka Berfikir



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini agar memudahkan dalam mempelajari serta memahami isi dan tulisan ini, penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdiri dari Latar Belakang, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH INDONESIA KC ARIFIN AHMAD PEKANBARU

Sesuai permasalahan yang ditemukan, dalam bab ini akan dibahas mengenai Gambaran umum Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru.

BAB III LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas teori yang berkenaan dengan permasalahan yang diteliti, Pengertian Bank, Pengertian Bank Syariah, Pengertian Kualitas Layanan, Faktor-faktor yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mempengaruhi Kualitas Layanan, Indikator Kualitas Layanan, Kualitas Layanan dalam Pandangan Islam, Pengertian Kepuasan Nasabah, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah, Indikator Kepuasan Nasabah, Kepuasan Nasabah dalam Pandangan Islam.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian meliputi: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia dan Tinjauan Ekonomi Syariah pada Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru.

BAB V PENUTUP

Bab ini sebagai penutup dalam pembahasan penelitian ini merangkum kesimpulan dan mengemukakan saran-saran dalam usaha menyelesaikan permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH INDONESIA KC ARIFIN

AHMAD PEKANBARU

Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Sebelum bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru bernama BRI Syariah KC

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru. Pendirian dan pembentukan PT. BRI Syariah cabang Pekanbaru tidak terlepas dari perjalanan panjang PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk yang telah berdiri sejak tahun 1895. Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank BRI (Persero) Tbk dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.²⁹ Sedangkan kantor cabang PT. BRI Syariah untuk wilayah Pekanbaru didirikan pada tanggal 21 Januari 2005 organisasi unit usaha syariah berdasarkan SK Direksi BRI No. Kep: S. DIR/PPP/12/2001 tanggal 07 Desember 2001, yang berlokasi di jalan HR. Juanda No. 188- 1889 Pekanbaru. Dan sekarang telah berpindah lokasi di jalan Arifin Ahmad No. 7-9 Pekanbaru.³⁰

²⁹Bank Rakyat Indonesia Syariah, "Profil perusahaan", artikel dari <http://www.brisyariah.co.id/=Sejarah>, diakses pada 14 Januari 2021.

³⁰Dokumen dan Arsip PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru, 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset PT. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Fokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan pelayanan perbankan. Sesuai dengan visinya saat itu PT. BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan consumer berdasarkan prinsip Syariah.³¹

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank

³¹Bank Rakyat Indonesia Syariah, "Profil perusahaan", artikel dari <http://www.brisyariah.co.id/=Sejarah>, diakses pada 14 Januari 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

B. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia

1. Visi BSI

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK menciptakan BANK SYARIAH yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

2. Misi BSI

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur Pemegang Saham Bank Syariah Indonesia

Tabel 2.1
Daftar Pemegang Saham PT Bank Syariah Indonesia, Tbk per tanggal efektif penggabungan 01 Februari 2021

Keterangan	Nilai Nominal Rp500 per Saham		Persentase (%)
	Jumlah Saham (Lembar)	Nilai Nominal (Rupiah)	
Modal Dasar	80.000.000.000	40.000.000.000.000	
1. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	20.905.219.379	10.452.609.689.500	50,95
2. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	10.220.230.418	5.110.115.209.000	24,91
3. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	7.092.761.655	3.546.380.827.500	17,29
4. DPLK BRI - Saham Syariah	751.340.000	375.670.000.000	1,83
5. PT BNI Life Insurance	5.250.415	2.625.207.500	0,01
6. PT Mandiri Sekuritas	33	16.500	0,00
7. Masyarakat (masing-masing dengan kepemilikan di bawah 5%)	2.056.407.043	1.028.203.521.500	5,01
Modal Ditempatkan dan Disetor	41.031.208.943	20.515.604.471.500	100,00
Saham Dalam Portepel	38.968.791.057	19.484.395.528.500	

Sumber: Data Bank Syariah Indonesia (<https://bankbsi.co.id/>).

D. Produk-Produk Bank Syariah KC Arifin Ahmad Pekanbaru

1. Produk Pendanaan

a. BSI Tabungan Easy Wadiah

BSI Tabungan Easy Wadiah merupakan tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*. Tabungan BSI Easy Wadiah diberikan bonus sesuai dengan kebijakan Bank atau Bank tidak memberikan bonus sama sekali. Kerena dana nasabah sifatnya titipan.

b. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan BSI Easy Mudharabah menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah yaitu Nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan Bank

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BSI bertindak sebagai pengelola dana. Tabungan BSI Easy Mudharabah ditetapkan nisbah bagi hasil antara Nasabah sebagai pemilik dana dan Bank sebagai pengelola dana, porsi nisbah bagi hasil di tetapkan sesuai ketentuan Bank BSI dan porsi nisbah sewaktu-waktu dapat berubah, perubahan porsi nisbah akan diinformasikan minimal 30 hari kerja Bank BSI.

c. BSI Tabungan Bisnis

BSI Tabungan Bisnis adalah Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN & setoran kliring masuk melalui Teller dan Net Banking.

d. BSI Tabungan Haji

BSI Tabungan Haji dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah. Keunggulannya: Memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji dengan sistem dilakukan secara online dengan Siskohat Kementerian Agama dari minimal usia 12 tahun, Bebas biaya penutupan rekening dan Pelunasan haji dapat dilakukan secara online.

e. BSI Tabungan Payroll

BSI Tabungan Payroll merupakan Produk simpanan dalam bentuk tabungan mata uang Rupiah yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan (karyawan/anggota/peserta dari suatu institusi/kelompok)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang telah menandatangani dokumen kesepakatan terkait pengelolaan rekening tabungan karyawan dan menerima pembayaran payroll secara rutin.

f. BSI Tabungan Junior

Tabungan anak merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak di bawah 17 tahun atau masih sekolah. Tujuan adanya tabungan ini yaitu untuk mengajarkan anak untuk mulai menabung sejak usia dini.

g. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

h. Tabungan Berencana

Tabungan Rencana adalah Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangan nya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

i. BSI Tabungan Pensiun

BSI Tabungan Pensiun adalah Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

j. BSI Tabungan Sempel

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

k. BSI TabunganKu

BSI TabunganKu adalah Tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

l. BSI Giro

BSI Giro adalah jenis tabungan dana dalam mata uang Rupiah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadi'ah yah dhamanah. Nisbah/Bonus BSI Giro yaitu 3% Nasabah, 97% Bank.

m. BSI Deposito

BSI Deposito menggunakan prinsip Mudharabah. Investasi ini diperuntukkan bagi nasabah perorangan atau badan (non perorangan) dengan pilihan waktu penempatan berjangka 1, 3, 6 atau 12 bulan atau On Call (harian) pilihan 7, 14 dan 21 hari.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Produk Pembiayaan

a. Modal Kerja

Pembiayaan Modal kerja kepada nasabah individu/perseorangan, badan usaha dan/atau kelompok usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup. Pembiayaan Modal kerja BSI disebut juga KUR (Kredit Usaha Rakyat), Terdapat 3 macam pembiayaan KUR di BSI yaitu KUR Super Mikro (Nominal pembiayaan sampai dengan 10.000.000), KUR Mikro (Nominal pembiayaan di atas 10.000.000 hingga 50.000.000) dan KUR Kecil (Nominal pembiayaan di atas 50.000.000 hingga 500.000.000).

b. Investasi

1) Deposito Mudharabah

Produk ini merupakan akad (perjanjian) yang dilakukan antara nasabah (pemilik modal) dengan pihak bank (pengelola modal) dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan tersebut yang nantinya akan dibagi sesuai dengan nisbah atau perjanjian yang sudah disepakati bersama.

2) Asuransi Syariah

Beban premi yang dibayarkan nasabah akan dikumpulkan dan kemudian dialokasikan oleh pihak bank ke dalam bentuk tabungan baru. Rekening ini dapat digunakan sewaktu-waktu jika nasabah mengalami musibah dalam bentuk pembayaran klaim. Di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akhir periode nantinya akan dibagi keuntungan dari dana premi nasabah yang dikelola oleh pihak bank.

3) Resakdana Syariah

Jenis reksada syariah yang kebanyakan ada saat ini adalah jenis reksadana pendapatan tetap dan reksadana campuran yang mana diterbitkan beberapa perusahaan sekuritas. Pihak bank syariah sebagai agen penjual. Untuk tingkat pengembaliannya sendiri, pada investasi reksadana syariah ini berkisar dari 11-23 % setiap tahunnya.

4) Investasi Emas

Selain simple, jenis investasi ini termasuk ke dalam investasi syariah karena tidak bertentangan dengan konsep syariah dalam agama Islam. Investasi emas ini memang dianjurkan karena nilainya yang terus meningkat setiap waktu sehingga sangat cocok untuk jangka panjang.

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru

Dalam suatu perusahaan diperlukan susunan struktur organisasi yang baik dan rapi dengan manajemen dan sumber daya manusia yang baik mampu secara profesional dan kepribadian yang sesuai untuk menduduki setiap bidang dalam struktur organisasi. Hal ini dilakukan agar aktivitas operasional dan tujuan dari suatu organisasi dalam hal ini perusahaan bisa tercapai sesuai harapan yang direncanakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Begitu pula dengan Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru juga memiliki susunan struktur organisasi dengan tingkatan pembagian tugas sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang Pimpinan Cabang adalah struktur tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasi perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manajer, baik bisnis maupun operasional, antara lain:
 - a. Merencanakan, mengelola dan mengendalikan aktivitas kantor cabang utama sejalan dengan kebijaksanaan dan pedoman yang digariskan kantor pusat.
 - b. Memaksimalkan tingkat pelayanan dan probabilitas dengan memastikan bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan yang bermutu pada nasabah.
 - c. Memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kerjasama dengan relasi dan nasabah.
2. Financing Risk Manajer Melakukan review pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan yang melebihi kewenangan limit cabang untuk memutuskan, untuk diajukan ke komite pusat.
3. Mikro Marketing Manager Bertanggung jawab atas program-program marketing untuk segmen bisnis mikro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi koordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Marketing Manager Bertanggung jawab atas program-program marketing sekaligus memasarkan produk-produk customer, juga bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi sub ordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.
5. SME & Commercial Marketing Manajer Bertanggung jawab atas program-program marketing untuk segmen bisnis small medium dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi sub ordinatnya baik dari sisi bisnis maupun administrasi.
6. Operation Support Manajer Bertanggung jawab atas berjalannya operasional perbankan yang berada di luar aspek bisnis.
7. Financing Support Manager Bertanggung jawab melakukan superview terhadap proses pembiayaan baik dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan.
8. Area Financing Officer (AFO) Melakukan pembiayaan, mencermati setiap pengajuan untuk diajukan ke komite kantor pusat. Tetapi untuk segmen mikro mulai dari 5-500 juta rupiah.
9. Account Officer Melakukan proses marketing untuk segmen SME, dan commercial khususnya giro dan deposito.
10. Collection Menagih pembayaran pada nasabah dengan cara terjun langsung ke lapangan.
11. Sales Officer Melakukan proses marketing untuk segmen konsumen.
12. Funding Officer Melakukan proses marketing atau produk funding untuk segmen consumer atau tabungan perorangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Teller Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan SLA yang ditetapkan untuk mencapai service excellent, memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama counter teller dan kondisi khasanah.
14. Customer Service Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai kewenangannya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang ditetapkan, sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya, memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur dan area banking, memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi layanan customer service.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Bank

Menurut UU Perbankan No. 10 tahun 1998, pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dengan kata lain, bank mempunyai fungsi intermediasi. Sedangkan yang dimaksud perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan usaha.

Bank Umum menurut UU Perbankan No. 10 tahun 1998 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang di dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Berdasarkan UU Perbankan No. 14 tahun 1967, bank umum adalah bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek, sedangkan menurut UU Perbankan nomor 7 tahun 1992, bank umum adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³²

Menurut Subagio dkk, Bank umum didefinisikan sebagai Suatu badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan atau

³²Ali Suyanto Herli, *Buku Pintar Pengelolaan BPR & Lembaga Keuangan Pembiayaan Mikro*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013), h. 1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pihak lainnya, kemudian mengalokasikannya kembali untuk memperoleh keuntungan serta menyediakan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Menurut Rudi Tri Santoso Bank Umum adalah suatu industri yang bergerak di bidang kepercayaan yang menghubungkan debitur de kreditor dana.³³

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah:³⁴

1. Menghimpun dana (*funding*) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Kemudian untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan di atas, bank menyediakan sarana yang disebut dengan simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung dari bank yang bersangkutan. Secara umum, jenis simpanan yang ada di bank adalah terdiri dari simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*) dan simpanan deposito (*time deposit*).

³³Julius R. Latumaerissa, *Manajemen Bank Umum*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014),

³⁴Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 8-10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menyalurkan dana (*lending*) ke masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab. Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir semua bank adalah kredit investasi, kredit modal kerja, atau kredit perdagangan.
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) seperti pengiriman uang (*transfer*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (*clearing*), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (*inkaso*), *letter of credit* (L/C), *safe deposit box*, bank garansi, *bank notes*, *travellers cheque*, dan jasa lainnya.

Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 7 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 12 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.³⁵ Dapat disimpulkan Bank Syariah adalah badan usaha yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip syariah atau bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun penyaluran dana memberikan imbalan atas dasar prinsip syariah.

Bank Syariah (Islam) belum lama berkembang di Indonesia, namun sudah menunjukkan tanda-tanda yang menggembirakan sejak hadirnya bank syariah saat ini yang berjumlah sekitar empat ratusan lebih kantornya. Keluarnya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang mengharamkan bunga bank konvensional tahun 2003 lalu memperkuat kedudukan bank syariah.

Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah dalam penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya.

Dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah sebagai berikut:³⁶

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah);
 2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musyarakah);
 3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah);
 4. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (ijarah);
- atau

³⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 7 dan 12 Tentang Perbankan Syariah.

³⁶ Kasmir, *Op. Cit.*, h. 21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).

Selanjutnya penentuan biaya-biaya jasa bank lainnya bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah juga sesuai dengan syariah Islam. Sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan bank prinsip syariah dasar hukumnya adalah Al-Qur'an dan Sunnah Rasul. Bank berdasarkan prinsip syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah bunga adalah riba.³⁷ Secara garis besar hal-hal yang membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah adalah sebagai berikut:³⁸

Tabel 3.1

Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

No.	Bank Konvensional	Bank Syariah
1.	Bebas nilai.	Berinvestasi pada usaha yang halal.
2.	Sistem bunga.	Atas dasar bagi hasil, margin keuntungan dan <i>fee</i> .
3.	Besaran bunga tetap.	Besaran bagi hasil berubah-ubah tergantung kinerja usaha.
4.	<i>Profit oriented</i> (kebahagiaan dunia saja).	<i>Profit</i> dan <i>falah oriented</i> (kebahagiaan dunia dan akhirat).
5.	Hubungan debitur-kreditur.	Pola hubungan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemitraan (<i>musyarakah</i> dan <i>mudharabah</i>) 2. Penjual - pembeli (<i>murabahah</i>, <i>salam</i> dan <i>istishna</i>) 3. Sewa menyewa (<i>ijarah</i>) 4. Debitur - kreditur; dalam pengertian <i>equity</i>

³⁷Kasmir, *Ibid*, h. 21.

³⁸Dwi Hadya Jayani, "Berapakah Aset Perbankan Syariah dan Konvensional?" <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/20/berapa-aset-perbankan-syariah-dan-konvensional>. Diakses pada 20 September 2020.

No.	Bank Konvensional	Bank Syariah
1.		<i>holder (qard)</i>
2.	Tidak ada lembaga sejenis dengan Dewan Pengawas Syariah.	Ada Dewan Pengawas Syariah (DPS).

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Perbedaan antara system bunga bank dengan prinsip bagi hasil bank syariah adalah sebagai berikut:³⁹

Tabel 3.2
Perbedaan Sistem Bunga Bank dengan Prinsip Bagi Hasil

No.	Sistem Bunga	Sistem Bagi Hasil
1.	Asumsi selalu untung.	Ada kemungkinan untung/rugi.
2.	Didasarkan pada jumlah uang (pokok) pinjaman.	Didasarkan pada rasio bagi hasil dari pendapatan/keuntungan yang diperoleh nasabah pembiayaan.
3.	Nasabah kredit harus tunduk pada pemberlakuan perubahan tingkat suku bunga tertentu secara sepihak oleh bank, sesuai dengan fluktuasi tingkat suku bunga di pasar uang. Pembayaran bunga yang sewaktu-waktu dapat meningkat atau menurun tersebut tidak dapat dihindari oleh nasabah di dalam masa pembayaran angsuran kreditnya.	Margin keuntungan untuk bank (yang disepakati bersama) yang ditambahkan pada pokok pembiayaan berlaku sebagai harga jual yang tetap sama hingga berakhirnya masa akad. Porsi pembagian bagi hasil berdasarkan nisbah (yang disepakati bersama) berlaku tetap sama, sesuai akad, hingga berakhirnya masa perjanjian pembiayaan (untuk pembiayaan konsumtif).
4.	Tidak tergantung pada kinerja usaha. Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat meskipun jumlah keuntungan berlipat ganda saat keadaan ekonomi sedang baik.	Jumlah pembagian bagi hasil berubah-ubah tergantung kinerja usaha (untuk pembiayaan berdasarkan bagi hasil).
5.	Eksistensi bunga diragukan kehalalannya oleh semua agama termasuk agama Islam.	Tidak ada agama yang meragukan keabsahan bagi hasil.
6.	Pembayaran bunga tetap seperti	Bagi hasil tergantung pada keuntungan

³⁹ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Sistem Bunga	Sistem Bagi Hasil
1.	yang dijanjikan tanpa pertimbangan proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi.	proyek yang dijalankan. Jika proyek itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian akan ditanggung bersama kedua pihak.

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Layanan/Jasa memiliki banyak arti, mulai dari pelayanan personal (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk. Banyak pakar pemasaran telah memberikan definisi tentang jasa. Kotler mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya mungkin saja terkait atau mungkin juga tidak terkait dengan produk fisik.

Zeithaml dan Bitner mengemukakan bahwa pada dasarnya jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah, dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya.

Payne dalam Yazid mengemukakan bahwa jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) yang tidak berwujud yang berkaitan dengannya, dan melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

muncul, dan produksi suatu jasa bisa berkaitan atau tidak berkaitan dengan produk fisik.⁴⁰

Seorang konsumen dapat mengetahui kualitas Layanan/jasa dengan cara membandingkan yang diharapkan dengan kenyataan yang sebenarnya. Kinerja jasa yang diharapkan ini muncul berdasarkan informasi-informasi dari mulut ke mulut, pengalaman masa lalu dan janji promosi oleh perusahaan. Kepuasan dan ketidakpuasan bergantung atas harapan dan kenyataan. Ketidakpuasan akan terjadi apabila kinerja yang sebenarnya lebih rendah dari yang kinerja yang diharapkan. Perbedaan antara harapan dan kenyataan dapat diketahui berdasarkan dimensi kualitas jasa. Ada lima dimensi kualitas jasa yaitu terpercaya (reliability), dapat diraba (tangibles), responsive (responsiveness), terjamin (assurance) dan empati (empathy).⁴¹

Parasuraman mendefinisikan kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa

⁴⁰Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), h. 92-93.

⁴¹Harman Malau, *Manajemen Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 62.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.⁴²

Lovelock dan Wirtz menyatakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Gilbert menyatakan Kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen pokok, yaitu technical quality, functional quality, dan corporate image. Technical quality yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima konsumen. Functional Quality adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Sedangkan corporate image adalah profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.⁴³

Garvin menyatakan lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut macam adalah:⁴⁴

a. Pendekatan transendental (*transcendental approach*)

Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan (*innate excellence*), di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionisasikan.

⁴²Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op.cit*, h. 99-100.

⁴³Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 209-210.

⁴⁴Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Op.cit*, h.100.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pendekatan berbasis produk (*product-based approach*)

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

- c. Pendekatan berbasis pengguna (*user-based approach*)

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang.

- d. Pendekatan berbasis manufaktur (*manufacturing-based approach*)

Perspektif ini bersifat berdasarkan pasokan (*supply-based*) dan secara khusus memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan kemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kesamaan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Penentu kualitas dalam pendekatan ini adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan oleh konsumen pengguna.

- e. Pendekatan berbasis nilai (*value based approach*)

Pendekatan ini memandang kualitas dari sisi nilai dan harga yang ditawarkan kepada konsumen.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Berry dan Parasuraman menyatakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan lebih menyenangkan dibanding harapannya, maka akan menimbulkan kepuasan, sebaliknya apabila yang diterima atau dirasakan kurang dari harapan, maka dikatakan bahwa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas layanan jelek. Kualitas mempunyai hubungan yang erat sekali dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen.

Harapan konsumen terhadap kualitas jasa terbentuk oleh beberapa faktor, yaitu:⁴⁵

- a. *Enduring Service Intensifier*, Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong konsumen untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi seseorang mengenai jasa. Seorang konsumen akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dilayani dengan baik oleh penyedia jasa.
- b. *Personal Need*, Merupakan kebutuhan mendasar dari seorang konsumen yang meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologis.
- c. *Transitory Service Intensifier*, Faktor ini meliputi situasi darurat pada saat konsumen sangat membutuhkan jasa dan ingin penyedia jasa dapat membantunya, serta jasa terakhir yang dikonsumsi.
- d. *Perceived Service Alternatives*, Merupakan persepsi konsumen terhadap tingkat/derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis.
- e. *Self Perceived Service Rule*, Faktor ini adalah persepsi terhadap tingkat/derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

⁴⁵Donni Juni Priansa, *Op.Cit*, h. 54-56.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. *Situational Factors*, Faktor ini terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa yang berada di luar kendali penyedia jasa.
- g. *Explicit Service Promise*, Merupakan pernyataan oleh organisasi tentang jasanya. Contohnya adalah iklan, persomal selling.
- h. *Implicit Service Promise*, Faktor ini berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi konsumen tentang jasa yang bagaimana seharusnya dan yang akan diberikan, meliputi biaya untuk memperoleh jasa (harga), alat-alat kelengkapan, sehingga konsumen dapat menilai apakah jasa tersebut eksklusif, biasa, buruk.
- i. *Word of Mouth*, Merupakan pernyataan yang disampaikan oleh orang lain seperti para pakar, selebritis, teman, keluarga, dsb.
- j. *Past Experience*, Merupakan pengalaman yang terjadi di masa lalu terhadap konsumsi suatu jasa.

3. Indikator Kualitas Layanan

Kepuasan Konsumen dapat diukur dari perspektif manufaktur maupun produk yang dihasilkannya baik berupa barang maupun jasa. Dalam mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, dapat digunakan ukuran sebagai berikut:⁴⁶

⁴⁶Donni Juni Priansa, *Op. Cit*, h. 209-210.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik yang dimaksud meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, pegawai yang terlibat, serta berbagai sarana pelayanan lainnya yang dapat di observasi langsung.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, serta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan kemampuan pegawai yang ada untuk membantu konsumen dalam solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pegawai serta memberikan pelayanan terbaik yang mampu untuk dilakukan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Terkait dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, terbebas dari adanya risiko yang inggi, menghindari kesalahan, dan menjauhkan keragu-raguan yang dirasakan oleh konsumen.

e. Empati (*Empathy*)

Empati meliputi kemampuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian secara personal, memahami kebutuhan konsumen meskipun konsumen tidak mengutarakannya secara langsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kualitas Layanan dalam Islam

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk memberikan hasil usaha yang baik dan tidak memberikan hasil usaha yang buruk kepada orang lain. Pelayanan (service) bukan sebatas melayani, melainkan mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian, penyampaian dalam pelayanan akan mengenai *heart share* pelanggan, yang kemudian dapat memperkokoh posisi dalam *mind share* pelanggan. *Heart share* dan *mind share* tersebut dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau perusahaan.

Pemberian pelayanan dalam perusahaan berbasis Islam dan konvensional tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaan, yaitu ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik sebaiknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis dapat bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanah yang menjadi tanggung jawabnya. Baik dan buruknya perilaku bisnis para pengusaha akan menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan.

Islam mengajarkan umatnya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan atas usaha yang dijalankan. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sebagai berikut:⁴⁷

a. Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti sarana prasarana, santun dalam berpakaian dan lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya lebih mengutamakan kenyamanan bukan menunjukkan kemewahan.

يٰۤاٰدَمُ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُّوْرِى سَوْءَ تِكُمْ وَّرِيْثًا وَّلِبَاسَ التَّقْوٰى
ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِنْ ءَايٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٦٦﴾

Artinya: “Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tetapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik. Demikianlah sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka ingat.” (QS. Al-A'raf:26).

اَلَمْ يَكُنْ لَّكُمۡ الْكٰتِبُ ۙ ۙ حَتّٰى زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۚ ۙ كَلَّا سَوْفَ تَعْمَلُوْنَ ۙ ثُمَّ
كَلَّا سَوْفَ تَعْمَلُوْنَ ۙ ۙ كَلَّا لَوْ تَعْمَلُوْنَ عِلْمَ الْيَقِيْنِ ۙ

Artinya: “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk ke dalam kubur. janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu), dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin” (Q.S At Takasur:1-5).

b. Reliability (Keandalan)

Dimensi reliable (keandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam

⁴⁷Veithzal Rivai Zainal dkk, *Islamic Marketing Management*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), Cet. 1, h.184-186.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ
تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا
تَقْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya : “Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat” (Q.S An Nahl:91).

c. Responsiveness

Dimensi responsiveness (daya tanggap) Dimensi responsiveness (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Hal tersebut berkenaan dengan profesionalitas. Dalam melakukan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan profesional apabila dapat bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan cepat dan tepat apabila dikerjakan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya.

Kepercayaan yang diberikan pelanggan merupakan suatu amanah. Apabila amanah tersebut disia-siakan akan berdampak pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kegagalan suatu perusahaan. Untuk itu kepercayaan pelanggan sebagai suatu amanah yang tidak boleh disia-siakan. Kepercayaan tersebut didapat dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji....”. (QS. Al-Maidah: 1).

Sebagaimana disebut dalam Alqur'an Surah al-Insyirah Ayat 7.

فَاِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”. (QS. Al-Insyirah: 7).

d. Assurance

Dimensi assurance (jaminan) dapat diberikan berupa kemanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Sikap tersebut akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi pelanggan terhadap suatu perusahaan. Assurance tersebut tentu akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat pelanggan merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan.

فِيْمَا رَحِمَةً مِّنَ اللّٰهِ لِيْنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْاَمْرِ فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّٰهِ اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Qs. Ali Imran (3): 159).

Berdasarkan ayat tersebut, setiap manusia dituntut untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasa nyaman berada di dekatnya, termasuk dalam pelayanan. Apabila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dan nyaman dengan kelemahlembutan maka pelanggan dapat beralih ke perusahaan lain. Pelaku bisnis harus menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut dilakukan agar pelanggan merasa nyaman dan terhindar dari rasa takut dan tidak percaya dari pelayanan yang diberikan.

e. Empathy (empati)

Dimensi empathy (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggan. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian serta dapat memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan. Sikap tersebut dapat membuat pelanggan merasa kebutuhannya terpenuhi karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap ini dapat direalisasikan melalui pemberian layanan informasi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keluhan pelanggan, melayani transaksi pelanggan dengan senang hati, membantu pelanggan ketika dirinya mengalami kesulitan.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَى وَيَنْهَى عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”. (QS. an-Nahl: 90).

D. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menciptakan kepuasan konsumen merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Kepuasan merupakan gambaran perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima). Apabila harapan tinggi, sementara kinerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai atau bahkan menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. Sebaliknya, apabila kinerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat. Terciptanya kepuasan di hati konsumen sangat bermanfaat bagi tumbuhnya loyalitas/kesetiaan. Konsumen akan setia manakala produk sejenis yang dimilikinya sudah mewakili kemudahan kebutuhannya. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menciptakan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengembangkan dan mengelola suatu sistem terpadu yang dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen.⁴⁸

Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

Menurut Zeithaml dan Bitner menyatakan bahwa secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*Perceived performance*). Pengertian ini didasarkan pada “*disconfirmation paradigm*” dari Oliver yaitu kinerja pemberi jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan konsumen.

Menurut Juran menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan khittuan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.

Menurut Crow et., all. menyatakan bahwa kepuasan berasal dari bahasa lain “*satis*”, yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, atau keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan.

⁴⁸Donni Juni Priansa, *Op.Cit*, h. 196.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Solomon menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu perasaan keseluruhan konsumen mengenai produk atau jasa yang telah dibeli oleh konsumen.

Menurut Engel et. al., menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melebihi harapan dari konsumen, sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.⁴⁹

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra adalah:⁵⁰

- a. Produk, Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar Penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi: jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.
- b. Harga, Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.
- c. Promosi, Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan

⁴⁹ *Ibid*, h. 197.

⁵⁰ *Ibid*, h. 208-209.

tersebut pada konsumen sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.

- d. Lokasi, Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.
- e. Pelayanan Karyawan, Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.
- f. Fasilitas, Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.
- g. Suasana, Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Kotler mengemukakan ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:⁵¹

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung ataupun yang bisa dikirimkan via pos kepada perusahaan), menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot lines*).

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (sinyal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

⁵¹Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta:Gava Media, 2014), Cet. 1, h. 41-42.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) *Directly Reported Satisfaction*, Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan.
- 2) *Derived Dissatisfaction*, Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- 3) *Problem Analysis*, Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan perusahaan dan yang kedua memberikan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- 4) *Importance Performance Analysis*, Dalam teknik ini, responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut tersebut.

c. Ghost Shopping

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan dan menangani setiap keluhan.

d. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3. Indikator Kepuasan

Indikator Kepuasan Pelanggan Menurut Setyo yaitu:⁵²

- a. Terpenuhinya harapan pelanggan
- b. Selalu menggunakan produk
- c. Merekomendasi ke orang lain
- d. Reputasi yang baik
- e. Lokasi

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan

⁵²William Tiurniari Purba, *Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam*, Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, Volume 8., No.1., (2020), h. 1989.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan. Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Irawan, yaitu :⁵³

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya), yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- b. Selalu membeli produk, yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain, yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk, yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

4. Kepuasan Pelanggan dalam Pandangan Islam

Standar syariat Islam merupakan tolok ukur untuk menilai kepuasan pelanggan dalam Islam. Kepuasan pelanggan dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap suatu produk baik barang maupun jasa, yang seharusnya sesuai syariat dengan

⁵³Irawati, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area", (Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, 2015).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kenyataan yang diterima.⁵⁴ Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya berkaitan dengan:⁵⁵

1. Kejujuran

Kejujuran disini adalah suatu sifat dan sikap yang setia, tulus hati, dan jujur dalam melaksanakan sesuatu yang dipercayakan kepadanya, baik berupa harta benda maupun tugas kewajiban. Allah berfirman dalam Al-Qur'an:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat. (QS. An-Nisa' ayat 58).

2. Keadilan

Prinsip keadilan memiliki makna meletakkan sesuatu pada tempatnya, menempatkan secara proporsional, dan memberikan perlakuan yang setara atau seimbang. Allah berfirman dalam Al-Qur'an:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا ءَامِنُوا بِاللَّهِ شُهُدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ۚ ءَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌۢ بِمَا تَعْمَلُونَ

⁵⁴Veithzal Rivai Zainal dkk, *Op. Cit*, h. 173.

⁵⁵Muhammad Nasib Ar-Rifa'i, *Kemudahan dari Allah Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid*

2 (Jakarta: Gema Insani Press, 1999), Cet 1, h.141

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya : Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa.dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.(QS. Al-Ma'idah: 8).

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya, begitu juga dalam hal muamalah. Muslim harus qona'ah mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak syar'i dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga.

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya: Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka) (Q.S At-Taubah: 59).

Sebuah transaksi ekonomi pasti tak terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan dalam bentuk kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan. Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan maslahah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik dan non fisik yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal baik secara dzatnya maupun secara memperolehnya tidak bersikap isrof (loyal) dan tabzir (sia-sia).

Oleh karena itu kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi. Jadi, perilaku konsumsi seorang muslim harus mengacu pada tujuan syariat yaitu memelihara *maslahah* dan menghindari *mudaharat*.⁵⁶

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ ﴿٨٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas”. (QS. Al-Maidah: 87).

Menurut Ibnu Katsir, Firman Allah Ta’ala “diatas dapat ditafsirkan: sebagaimana mereka tidak boleh mengharamkan yang halal, maka mereka pun tidak boleh melampaui batas dalam menggunakan perkara halal dan berlebih-lebihan. Makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang telah direzekikan oleh Allah kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah dalam segala urusan, taat kepada-Nya, carilah keridhaan-Nya dan janganlah menyalahi dan mendurhakai-Nya yang kamu beriman kepada-Nya.⁵⁷

⁵⁶ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam P3EI*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h.130.

⁵⁷ Muhammad Nasib Ar-Rifa’i, *Op. Cit*, h.141.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam analisis konsumsi Islam, perilaku konsumsi seorang muslim tidak hanya sekedar untuk memenuhi kebutuhan jasmani, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan rohani. Sehingga dalam perilaku konsumsi seorang muslim senantiasa memperhatikan syariat Islam. Misalnya, apakah barang dan jasa yang dikonsumsi halal atau haram, apa tujuan seorang muslim dikaitkan dengan keadaan lingkungannya. Beberapa norma dasar yang menjadi landasan dalam perilaku konsumen muslim yang beriman, diantaranya adalah:⁵⁸

- 1) Membelanjakan harta dalam kebaikan dan menjauhi sifat kikir

Harta diberikan Allah kepada manusia seharusnya digunakan untuk kemaslahatan manusia sendiri serta sebagai sarana beribadah kepada Allah. Perintah wajib membelanjakan uang tercantum setelah anjuran beriman kepada Allah dan Nabi-Nya. Ini merupakan pertanda jelasnya perintah membelanjakan uang, bukan sekedar anjuran yang boleh dikerjakan atau ditinggalkan.

- 2) Tidak melakukan kemubaziran

Seorang muslim senantiasa membelanjakan hartanya untuk kebutuhan-kebutuhan yang bermanfaat dan tidak berlebihan. Sebagaimana seorang muslim tidak boleh memperoleh harta haram, ia juga tidak akan membelanjakannya untuk hal yang haram.

- 3) Tidak Hidup Mewah dan Boros

Kemewahan dan pemborosan menenggelamkan diri kedalam kenikmatan dan bermegah-megahan. Sikap ini selain akan merusak

⁵⁸Hendrie Anto, *Pengantar Ekonomi Mikro Islam*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2013), Cet.1,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pribadi manusia juga akan merusak tatanan masyarakat. Kemewahan dan pemborosan akan menenggelamkan manusia dalam kesibukan memenuhi nafsu birahi dan kepuasan perut sehingga seringkali melupakan norma dan etika agama, karenanya menjauhkan diri dari Allah. Kemegahan juga akan merusak masyarakat, karena biasanya terdapat golongan minoritas kaya yang menindas minoritas miskin. Islam memuji orang yang memiliki sikap pertengahan diantara keduanya. Sebagaimana firman Allah SWT:

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ﴿٦٧﴾

Artinya: “Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian”. (QS. Al Furqan: 67).

4) Kesederhanaan

Membelanjakan harta pada kuantitas dan kualitas secukupnya adalah sikap terpuji, bahkan penghematan merupakan salah satu langkah yang sangat dianjurkan pada saat krisis ekonomi terjadi. Dalam situasi ini sikap sederhana juga dilakukan untuk menjaga kemaslahatan masyarakat luas, sebagaimana yang telah dilakukan oleh Khalifah Umar bin Khatab ketika melarang rakyatnya mengkonsumsi daging selama dua hari berturut-turut karena persediaan daging tidak mencukupi untuk seluruh madinah.

Dalam ekonomi konvensional konsumen diasumsikan selalu bertujuan untuk memperoleh kepuasan. Konsumen akan memilih mengkonsumsi barang A atau B tergantung pada tingkat kepuasan yang diberikan oleh kedua barang tersebut.⁵⁹ Dalam teori ilmu ekonomi dinyatakan juga bahwa pengeluaran konsumsi masyarakat sangat dipengaruhi dari pendapatan masyarakat, tetapi sikap masyarakat tidak kalah pentingnya mempengaruhi konsumsi masyarakat. Masyarakat sebagai konsumen berupaya untuk mencapai nilai kepuasan tertinggi. Menurut teori ekonomi ada dua nilai kepuasan, yaitu konsumtif, yaitu kepuasan untuk mencapai nilai kepuasan yang lebih tinggi, dan kreatif, yaitu kepuasan yang mempunyai landasan (agama Islam).⁶⁰

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁵⁹ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Op.Cit*, h. 127-128.

⁶⁰ Muhammad Said HM. *Pengantar Ekonomi Islam, Dasar-dasar dan Pengembangan*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), h. 80.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian diperoleh beberapa kesimpulan yang disajikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan pada Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan koefisien korelasi, H_a dapat diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ (5%). Pada tabel 4.11 $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,515 > 0,200$ yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Penulis menggunakan uji *Regresi Linear* dan dapat diperoleh $Y = a + bX$ dimana $Y = 27,280 + 0,665X$, hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah, dengan demikian apabila kualitas layanan meningkat maka kepuasan nasabah juga meningkat. Berdasarkan hasil uji t dapat diperoleh hubungan kualitas layanan dan kepuasan nasabah sebesar 0,660 hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang kuat berdasarkan tabel koefisien korelasi. Adapun kontribusi variabel X terhadap Y sebesar 43,5% sedangkan sisanya 56,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.
2. Tinjauan Ekonomi Syariah pada Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, sesuai analisis data yang diperoleh diketahui bahwa dari aspek Tangible (Bukti fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati), sudah sesuai dengan konsep ekonomi Islam karena mengutamakan kejujuran, keadilan dan cepat tanggap dalam membantu nasabah. Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan Bank kepada nasabah.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru diharapkan lebih meningkatkan kualitas layanan agar tingkat kepuasan nasabah lebih meningkat lagi, dampak positif dari nasabah yang merasa puas akan meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank tersebut.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan subjek penelitian dapat diperluas dengan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga hasil penelitiannya lebih bervariasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anto, Hendrie. 2013. *Pengantar Ekonomi Mikro Islam*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Ar-Rifa'i, Muhammad Nasib. 1999. *Kemudahan dari Allah Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2005. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Jumanatul 'Ali-Art.
- Departemen Agama. 2010. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: MQS Publising.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2005. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Alih bahasa oleh: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Herli, Ali Suyanto. 2013. *Buku Pintar Pengelolaan BPR & Lembaga Keuangan Pembiayaan Mikro*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- HM, Muhammad Said. 2008. *Pengantar Ekonomi Islam, Dasar-dasar dan Pengembangan*. Pekanbaru: Suska Press.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Erlangga.
- Indonesia. 1998. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang No 7 tahun 1992*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Istijanto. 2006. *Riset Daya Manusia*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Latumaerissa, Julius R. 2014. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam. 2008. *Ekonomi Islam P3EI*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan. 2013. *Metode Penelitian dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sula, Muhammad Syakir. 2004. *Asuransi Syariah (Life And General):konsep dan system operasional*. Jakarta: Gema Insani.
- S. Nasution. 1982. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Bandung: Jemmars.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang No 7 tahun 1992.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 ayat7 dan 12 Tentang Perbankan Syariah
- Usman, Husein dan R. Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Pengantar Statistik*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Wijaya, Juhana. 2004. *Bekerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan*. Bandung: Armico.
- Yazid, Yasril dkk. 2009. *Metode Penelitian*. Pekanbaru: Unri Press.
- Zainal, Veithzal Rivai dkk. 2017. *Islamic Marketing Management*. Jakarta: PT Bumi Aksara.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jurnal/Skripsi

Andespa, Roni. Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah Dengan Konvensional. *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. Volume 1. No. 1. (2016): h. 78-79.

Arif, Ahmad Rifa'i. "Strategi Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja dan Loyalitas Pelanggan Pada AJB Bumiputera 1912 Divisi Syariah". Skripsi: UIN Jakarta, 2014.

Azis, Mansur. Perbandingan Kualitas Layanan Antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional ditinjau dari Kepuasan Nasabah di Kabupaten Pacitan. *Jurnal Ekonomi Syariah*. Volume 1. No. 2. (2018): h. 88.

Cahyani, Putri Dwi. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Volume 6. No. 2. (2016): h. 152.

Choliq, Abdul dan Irwan Misbach. "Perbandingan Kualitas Layanan Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Pendekatan Model Pbz)". *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Volume 20. No.1. (2016): h. 128-129.

Fisqiyyah Siti Na'imatul dan Mutimatul Faidah. Penerapan Standar Operational Prosedur (SOP) dan layanan Prima Perawatan Tubuh dengan Lulur Tradisional terhadap Kepuasan Konsumen di House of Annisa Salon Muslimah Tuban. *E-Jurnal*. Volume 03. No. 01. (2014): h. 125.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Harjo, Bangun Kuntoro dan Asri Laksmi Riani. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Fokus Manajerial*. Volume 1. No. 2. (2003): h. 123.

Irawati. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area”. Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, 2015.

Purba, William Tiurniari. Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Volume 8. No.1. (2020): h. 1989.

Sarwani et., al, Analisis Perbandingan Kepuasan Nasabah Bank Syariah dengan Bank Umum Konvensional Di Surabaya. *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*. Volume 04. No. 01. (2019): h. 27.

Sunardi dan Sri Handayani. Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. (2013): h.88.

Website

Bank Rakyat Indonesia Syariah. “Profil perusahaan”. Artikel diakses pada 14 Januari 2021 dari <http://www.brisyariah.co.id/=Sejarah>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Harnovinsyah. *Metodologi Penelitian*. Artikel diakses pada 10 September 2020 dari <https://mercubuana.ac.id/files/MetodeLogiPenelitian/Met%20Pen%20UMB%203-ok.pdf>.

Jayani, Dwi Hadya. *Berapakah Aset Perbankan Syariah dan Konvensional*. Artikel diakses pada 20 September 2020 dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/20/berapa-aset-perbankan-syariah-dan-konvensional>.

Karuhun, Cara. "Dimensi dan Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Publik". Artikel diakses pada 15 Februari 2021 dari <http://jawarakarahun.blogspot.com/2016/03/dimensi-dan-indikator-variabel-kualitas.html>.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Perbankan Syariah dan Kelembagaannya*. Artikel diakses pada 15 Januari 2021 dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC ARIFIN AHMAD PEKANBARU)

Kepada Responden yang Terhormat,

Saya Mia Alfriska Damanik, Mahasiswi Jurusan Ekonomi Syariah, Uin Suska Riau. Dalam rangka menyelesaikan studi/tugas akhir, maka dari itu diperlukan dukungan Bapak/ Ibu/ Saudara(i) untuk membantu saya mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini diedarkan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pengguna jasa perbankan khususnya Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad. Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara(i) meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Masukkan informasi yang jujur, benar, dan akurat, sangat diharapkan agar informasi ilmiah yang akan disajikan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad. Terima kasih atas bantuan dan kesediaanya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

DATA RESPONDEN

(Petunjuk : Berilah Tanda (√) pada jawaban yang anda maksud)

1. Nama Responden:

2. Jenis Kelamin:

☐ Laki - laki

☐ Perempuan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Usia:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> < 20 Tahun | <input type="checkbox"/> 41 Tahun -50 tahun |
| <input type="checkbox"/> 20 Tahun - 30 tahun | <input type="checkbox"/> > 50 tahun |
| <input type="checkbox"/> 31 Tahun - 40 tahun | |

4. Pekerjaan:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pelajar / Mahasiswa | <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta |
| <input type="checkbox"/> Guru / Dosen | <input type="checkbox"/> Wiraswasta |
| <input type="checkbox"/> PNS | <input type="checkbox"/> Lainnya..... |
| <input type="checkbox"/> BUMN | |

5. Pendapatan Rata-rata Setiap Bulan:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> < Rp. 500.000 | <input type="checkbox"/> Rp. 1.500.001 - 3.000.000 |
| <input type="checkbox"/> Rp. 500.000 - 1.500.000 | <input type="checkbox"/> Rp. 3.000.001 - 5.000.000 |
| | <input type="checkbox"/> > Rp. 5.000.001 |

6. Pengeluaran Rata - rata Setiap Bulan:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> < Rp. 500.000 | <input type="checkbox"/> Rp. 1.500.001 - 3.000.000 |
| <input type="checkbox"/> Rp. 500.000 - 1.500.000 | <input type="checkbox"/> Rp. 3.000.001 - 5.000.000 |
| | <input type="checkbox"/> > Rp. 5.000.001 |

7. Pertama kali Anda mengenal Bank Syariah Indonesia dari: (jawaban boleh lebih dari satu)

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Televisi/ Radio | <input type="checkbox"/> Brosur |
| <input type="checkbox"/> Koran/ Majalah/ Tabloid | <input type="checkbox"/> Staff Bank |
| <input type="checkbox"/> Teman/ Saudara/ Relasi | <input type="checkbox"/> Lainnya..... |

8. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia:

- ☐ < 1 tahun
- ☐ 1-3 tahun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TINGKAT KEPUASAN DAN TINGKAT KEPENTINGAN

Petunjuk pengisian : Pada kolom Jawaban anda dimohon memilih angka dari 1-5 dengan memberikan tanda (√) pada kolom jawaban yang anda pilih. Sesuai dengan pandangan Anda sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Kinerja terhadap atribut-atribut mutu jasa tersebut.

Keterangan Jawaban:

SP = Sangat Puas

KP = Kurang Puas

P = Puas

TP = Tidak Puas

N = Netral

I. Tingkat Kepuasan

NO	ATRIBUT MUTU JASA	JAWABAN				
		SP	P	N	KP	TP
1.	<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>					
1.	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap.					
2.	Penampilan teller, staf , karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai).					
3.	Kebersihan dan Kenyamanan ruangan transaksi, ruang tunggu kantor atau lokasi mesin ATM					
4.	BSI memiliki display dan informasi yang cukup mengenai produk jasa dan bank.					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.	BSI memiliki jumlah ATM dan jaringan ATM yang banyak dan mudah diterima.					
II	Reliability (Keandalan)					
6.	Karyawan cepat tanggap, menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani / membantu nasabah.					
7.	Kecepatan teller dalam melakukan transaksi dan memberikan pelayanan kepada Nasabah hingga tuntas.					
8.	BSI tidak pernah melakukan kesalahan dalam pencatatan keuangan.					
9.	Kemudahan dalam transaksi melalui layanan mobile banking.					
10.	Bank memberikan perhatian terhadap masalah nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking.					
III.	Responsiveness (Ketanggapan)					
11.	Kecepatan, ketanggapan dan keterampilan karyawan dalam layanan mobile banking BSI.					
12.	Kecepatan dan ketanggapan jaringan/situs layanan mobile banking BSI.					
13.	Ketanggapan petugas dalam mengisi mesin ATM yang telah kosong.					
14.	Keberadaan kotak Saran.					
15.	Area Parkir yang memadai serta aman.					
IV	Assurance (Jaminan)					
16.	Keramahan dan Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah.					
17.	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8.	Keamanan selama berada di Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad.					
9.	Nasabah BSI merasa aman melakukan transaksi dengan bank.					
10.	Tersedianya saluran telpon dan e-mail untuk melayani keluhan konsumen secara daring.					
V	<i>Empathy (Empati)</i>					
11.	Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam.					
22.	Teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan.					
23.	BSI memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
24.	Sikap petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya.					
25.	BSI memberikan informasi terhadap gangguan pelayanan.					



II. Kualitas Layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	ATRIBUT MUTU JASA	JAWABAN				
		SP	P	N	KP	TP
I.	Tangible (Bukti Fisik)					
1.	BSI berada di lokasi yang mudah dijangkau					
2.	Kelengkapan brosur dalam memuat informasi yang cukup mengenai produk dan jasa Bank.					
3.	Kelengkapan formulir aplikasi dan alat tulis untuk nasabah					
4.	Selalu tersedianya permen di counter nasabah					
5.	Kerapihan, kebersihan dan penampilan karyawan dan ruangan					
II.	Reliability (Keandalan)					
6.	Ketepatan waktu buka dan tutup jam pelayanan					
7.	Prosedur pelayanan cepat, tepat dan ramah					
8.	Bank menyimpan dokumen tanpa kesalahan					
9.	Karyawan sabar dalam menyampaikan penjelasan tentang pelayanan jasa kepada nasabah					
10.	Karyawan memberikan penjelasan yang mudah dimengerti dalam penggunaan layanan mobile banking					
III.	Responsiveness (Ketanggapan)					
1.	Karyawan berinisiatif membantu para konsumen dan memberikan pelayanan					
2.	Kemampuan karyawan cepat tanggap					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	dalam menyelesaikan keluhan nasabah					
3.	Kemampuan karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah seputar layanan mobile banking					
4.	Kesiapan karyawan dalam melayani nasabah					
5.	Keterampilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan dengan cepat dan tepat					
IV	<i>Assurance (Jaminan)</i>					
16.	Adanya skill tersendiri dari karyawan dalam melayani nasabah					
17.	Pengetahuan dan Kemampuan karyawan dalam melayani nasabah					
18.	Pengetahuan dan Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan nasabah					
19.	Komunikasi efektif dengan nasabah					
20.	Memberikan informasi yang jelas, jujur, dan mudah dipahami oleh nasabah					
V	<i>Empathy (Empati)</i>					
21.	Keluhan dari nasabah ditanggapi secara positif sebagai bahan masukan					
22.	Kemampuan menjalin hubungan komunikasi dengan nasabah					
23.	Memberikan perhatian dengan setulus hati dalam melayani nasabah					
24.	Memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani nasabah					
25.	Karyawan dapat memahami masalah/keluhan nasabah dan dapat memberikan solusi atas masalah yang dihadapi.					

Lampiran 2

1. Variabel X (Kualita Layanan)

[illegible]

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, dan untuk keperluan hukum di negeri ini atau di luar negeri.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa ijin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

19	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	110
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	103
25	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	105
26	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	93
27	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	84
28	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	115
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	105
30	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	89
31	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	4	4	2	3	3	4	4	3	5	4	4	2	97
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	103
33	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	108
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	101
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	121
36	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	121
37	3	5	5	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	90
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	101
39	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	91
40	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	106
41	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	3	112
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	118



Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	124
44	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	87
45	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	102
46	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	110
47	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	107
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	124
50	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	122
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	121
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	100
53	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	105
54	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	76
56	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	109
57	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	86
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	99
59	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	123
60	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	104
61	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	122
62	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
63	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	122
64	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	94
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
66	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	84

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, atau untuk keperluan hukum yang sah;
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa ijin UIN Suska Riau.

[illegible]



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
95	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	118
96	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
97	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	108

2. Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

No	NO. ITEM																									
Res.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	JUMLAH
1	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	98
2	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	116
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	123
4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	101
5	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	100
6	4	5	4	4	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	1	4	4	4	5	4	5	3	4	4	2	85
7	3	4	2	3	5	5	5	3	2	2	2	3	4	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	96
8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	94
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	121
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
11	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	97



Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	98
3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	1	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	94
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	112
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
6	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	110
7	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	111
8	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	117
9	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	111
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	125
11	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	120
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
13	4	4	4	2	2	5	5	5	2	2	2	2	4	2	5	4	2	5	4	4	5	5	2	4	2	87
14	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	94
15	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	96
16	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	93
17	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	87
18	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	108
19	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	106
20	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	2	4	3	89
21	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4	3	3	4	4	3	5	3	4	5	5	5	2	100
22	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	92
23	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	104
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
25	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	101

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, atau untuk keperluan hukum yang sah;
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa ijin UIN Suska Riau.

[illegible]



Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	101
61	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
62	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
63	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	107
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	90
65	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	5	4	2	89
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	78
67	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	84
68	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	95
69	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	105
70	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	77
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
72	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	83
73	4	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	108
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	100
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	77
76	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	85
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
78	3	5	4	3	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	93
79	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
80	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	93
81	3	4	3	4	4	3	2	1	1	1	1	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	2	3	82
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
83	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	85

85	3	3	3	1	4	5	3	3	2	4	4	2	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	85
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	101
101	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101
96	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	96
104	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	104
124	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	124
123	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
123	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	123
95	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	95
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	79
107	4	5	2	4	5	5	5	4	3	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	107
109	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	2	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	109

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

1. Uji Validitas X (Tingkat Kepuasan Nasabah)

[illegible]

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, atau untuk keperluan hukum yang sah;
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa ijin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Item 6	Pearson Correlation	.478**	.733**	.635**	.762**	.654**	1	.786**	.540**	.668**	.754**	.645**	.661**	.616**	.549**	.608**	.560**	.617**	.626**	.608**	.567**	.476**	.253*	.603**	.551**	.662**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
Item 7	Pearson Correlation	.337**	.565**	.571**	.624**	.659**	.786**	1	.593**	.594**	.632**	.658**	.609**	.529**	.584**	.561**	.422**	.484**	.568**	.576**	.579**	.445**	.215*	.617**	.594**	.608**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.036	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
Item 8	Pearson Correlation	.208*	.450**	.418**	.567**	.531**	.540**	.593**	1	.559**	.545**	.507**	.542**	.547**	.548**	.542**	.491**	.518**	.509**	.533**	.601**	.359**	.287**	.581**	.511**	.491**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.042	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
Item 9	Pearson Correlation	.468**	.607**	.597**	.593**	.703**	.668**	.594**	.559**	1	.834**	.684**	.847**	.728**	.631**	.674**	.453**	.577**	.531**	.635**	.749**	.315**	.190	.706**	.603**	.615**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.063	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
Item 10	Pearson Correlation	.372**	.641**	.530**	.642**	.566**	.754**	.632**	.545**	.834**	1	.650**	.864**	.773**	.581**	.735**	.624**	.640**	.536**	.628**	.705**	.396**	.287**	.674**	.579**	.663**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
Item 11	Pearson Correlation	.388**	.485**	.530**	.580**	.634**	.645**	.658**	.507**	.684**	.650**	1	.567**	.618**	.523**	.559**	.466**	.525**	.483**	.510**	.581**	.305**	.207*	.604**	.578**	.596**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.043	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
Item 12	Pearson Correlation	.349**	.597**	.533**	.599**	.546**	.661**	.609**	.542**	.847**	.864**	.567**	1	.764**	.617**	.768**	.525**	.596**	.557**	.667**	.745**	.417**	.247*	.766**	.666**	.638**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.015	.000	.000	.000	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, dan untuk keperluan hukum di negeri ini atau di negeri lain.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa ijin UIN Suska Riau.

[illegible]

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, atau untuk keperluan hukum yang sah;
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa ijin UIN Suska Riau.

[illegible]

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, dan untuk keperluan hukum di negeri ini;
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

[illegible]

2. Uji Validitas Y (Kualitas Layanan)

[illegible]



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Item 5	Pearson Correlation	.313**	.266**	.216**	.488**	1	.331**	.335**	.344**	.362**	.375**	.459**	.436**	.373**	.421**	.235**	.330**	.514**	.344**	.377**	.350**	.110	.314**	.488**	.396**	.554**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.002	.009	.034	.000		.001	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.021	.001	.000	.001	.000	.000	.286	.002	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Item 6	Pearson Correlation	.462**	.616**	.402**	.365**	.331**	1	.660**	.571**	.299**	.390**	.467**	.309**	.523**	.417**	.530**	.561**	.516**	.604**	.494**	.506**	.557**	.584**	.462**	.653**	.490**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000	.003	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Item 7	Pearson Correlation	.498**	.463**	.396**	.469**	.335**	.660**	1	.623**	.374**	.505**	.478**	.372**	.516**	.300**	.292**	.468**	.474**	.447**	.463**	.600**	.524**	.545**	.586**	.660**	.498**	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Item 8	Pearson Correlation	.503**	.428**	.510**	.491**	.344**	.571**	.623**	1	.480**	.518**	.452**	.326**	.531**	.309**	.340**	.304**	.486**	.549**	.341**	.556**	.465**	.545**	.543**	.595**	.464**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.002	.001	.003	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Item 9	Pearson Correlation	.434**	.425**	.472**	.626**	.362**	.299**	.374**	.480**	1	.747**	.688**	.671**	.553**	.446**	.071	.243	.491**	.294**	.430**	.598**	.341**	.269**	.664**	.521**	.532**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.493	.017	.000	.004	.000	.000	.001	.008	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Item 10	Pearson Correlation	.472**	.355**	.463**	.628**	.375**	.390**	.505**	.518**	.747**	1	.817**	.584**	.567**	.538**	.186	.318	.568**	.351**	.443**	.631**	.313**	.334**	.670**	.515**	.620**	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.069	.002	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Item 11	Pearson Correlation	.473**	.373**	.465**	.559**	.459**	.467**	.478**	.452**	.688**	.817**	1	.595**	.620**	.594**	.329**	.384**	.574**	.349**	.449**	.615**	.299**	.333**	.612**	.469**	.589**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.001	.000	.000	.000	.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, atau untuk keperluan hukum yang sah;
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa ijin UIN Suska Riau.

[illegible]

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau perbaikan terjemahan, atau untuk kepentingan pengajaran.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa ijin UIN Suska Riau.

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Item 19	Pearson Correlation	.342 _{**}	.467 _{**}	.286 _{**}	.452 _{**}	.377 _{**}	.494 _{**}	.463 _{**}	.341 _{**}	.430 _{**}	.443 _{**}	.449 _{**}	.431 _{**}	.508 _{**}	.378 _{**}	.348 _{**}	.612 _{**}	.462 _{**}	.531 _{**}	1	.549 _{**}	.334 _{**}	.424 _{**}	.539 _{**}	.621 _{**}	.460 _{**}	.666 _{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Item 20	Pearson Correlation	.536 _{**}	.486 _{**}	.546 _{**}	.542 _{**}	.350 _{**}	.506 _{**}	.600 _{**}	.556 _{**}	.598 _{**}	.631 _{**}	.615 _{**}	.625 _{**}	.729 _{**}	.543 _{**}	.390 _{**}	.516 _{**}	.536 _{**}	.629 _{**}	.549 _{**}	1	.447 _{**}	.381 _{**}	.606 _{**}	.631 _{**}	.680 _{**}	.815 _{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Item 21	Pearson Correlation	.309 _{**}	.557 _{**}	.461 _{**}	.396 _{**}	.110	.557 _{**}	.524 _{**}	.465 _{**}	.341 _{**}	.313 _{**}	.299 _{**}	.367 _{**}	.370 _{**}	.273 _{**}	.270 _{**}	.410 _{**}	.401 _{**}	.516 _{**}	.334 _{**}	.447 _{**}	1	.632 _{**}	.390 _{**}	.442 _{**}	.248 _{**}	.583 _{**}
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.286	.000	.000	.000	.001	.002	.003	.000	.000	.007	.008	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.015	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Item 22	Pearson Correlation	.262 _{**}	.494 _{**}	.404 _{**}	.419 _{**}	.314 _{**}	.584 _{**}	.545 _{**}	.545 _{**}	.269 _{**}	.334 _{**}	.333 _{**}	.343 _{**}	.332 _{**}	.135	.354 _{**}	.396 _{**}	.439 _{**}	.489 _{**}	.424 _{**}	.381 _{**}	.632 _{**}	1	.408 _{**}	.545 _{**}	.277 _{**}	.597 _{**}
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.008	.001	.001	.001	.001	.189	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.006	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Item 23	Pearson Correlation	.477 _{**}	.535 _{**}	.368 _{**}	.707 _{**}	.488 _{**}	.462 _{**}	.586 _{**}	.543 _{**}	.664 _{**}	.670 _{**}	.612 _{**}	.528 _{**}	.474 _{**}	.422 _{**}	.241 _{**}	.455 _{**}	.768 _{**}	.555 _{**}	.539 _{**}	.606 _{**}	.390 _{**}	.408 _{**}	1	.672 _{**}	.680 _{**}	.796 _{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.018	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Item 24	Pearson Correlation	.534 _{**}	.589 _{**}	.372 _{**}	.595 _{**}	.396 _{**}	.653 _{**}	.660 _{**}	.595 _{**}	.521 _{**}	.515 _{**}	.469 _{**}	.470 _{**}	.564 _{**}	.341 _{**}	.354 _{**}	.556 _{**}	.662 _{**}	.557 _{**}	.621 _{**}	.631 _{**}	.442 _{**}	.545 _{**}	.672 _{**}	1	.606 _{**}	.790 _{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96



Item 25	Pearson Correlation	.500**	.445**	.348**	.605**	.554**	.490**	.498**	.464**	.532**	.620**	.589**	.664**	.500**	.566**	.343**	.429**	.599**	.542**	.460**	.680**	.248*	.277**	.680**	.606**	1	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.015	.006	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Tota	Pearson Correlation	.683**	.677**	.628**	.768**	.566**	.720**	.709**	.700**	.702**	.750**	.758**	.715**	.742**	.654**	.510**	.649**	.777**	.731**	.666**	.815**	.583**	.597**	.796**	.790**	.768**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa



3. Uji Reliabilitas (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	25

4. Uji Reliabilitas (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.955	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

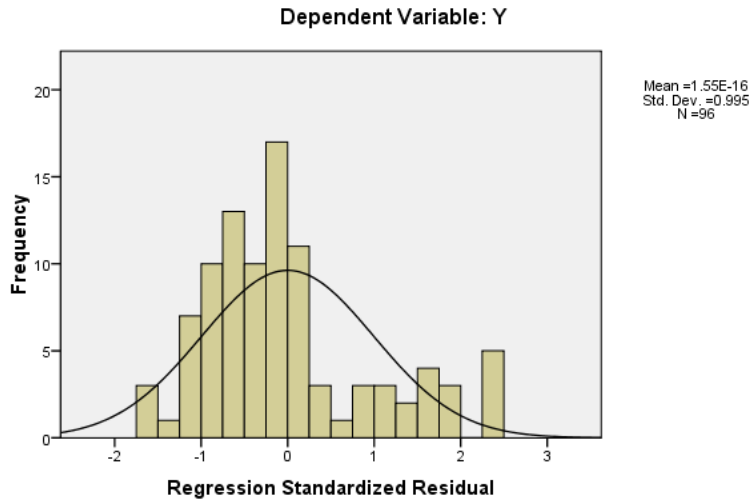


Lampiran 4

Uji Asumsi Klasik

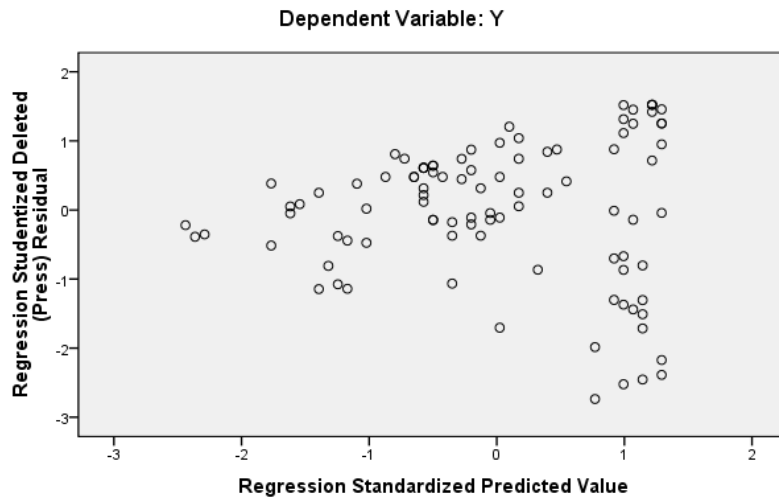
a. Uji Normalitas

Histogram



b. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



c. Uji Auto Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.660 ^a	.435	.429	10.205	1.761

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

1. Diarangkai mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangkai mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 5

Uji Regresi Sederhana

Hak C

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan menyebar sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.280	8.477		3.218	.002
	X	.665	.078	.660	8.515	.000

a. Dependent Variable: Y

2. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.280	8.477		3.218	.002
	X	.665	.078	.660	8.515	.000

a. Dependent Variable: Y

3. Koefisien determinasi (R^2) dan Koefisien Korelasi (R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.660 ^a	.435	.429	10.205	1.761

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru- Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

Hp. 081275158167 - 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dina Lestari
NIM : 11720525073
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Minat Beli Konsumen Pada Masa Pandemi Covid-19
Di Usaha Pecel Lele Dan Ayam Penyet Bebek Gaul Sambal
Petir Di Kota Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah

Pembimbing : Rozi Andrini, SE.Sy., M.E

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 03 Agustus 2021

An. Pimpinan Redaksi,

Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H., CPL
NIP. 198804302019031010

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru)”** yang ditulis oleh :

Nama : MIA ALFRISKA DAMANIK

NIM : 11725200790

Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 02 Agustus 2021 M

TIM PENGUJI MUNAQSAH

Ketua

Syamsurizal, SE., M.Sc, Ak,

Sekretaris

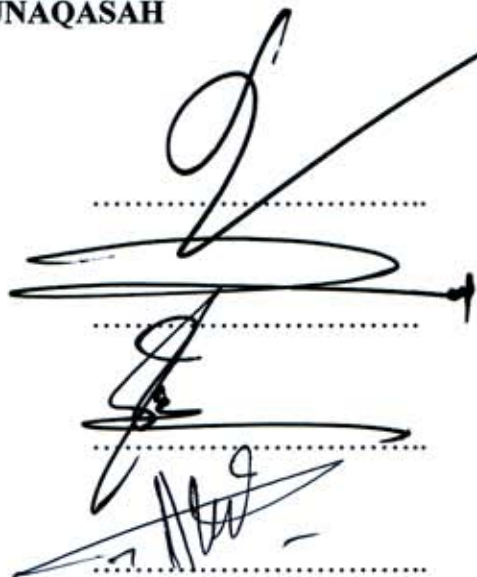
Deni Rahmatillah, ME. Sy

Penguji I

Jonnius, SE., MM

Penguji II

Dr. Heri Sunandar, MCL



Mengetahui:

Kasubbag Akademik Kemahasiswaan dan Alumni
Fakultas Syariah dan Hukum



Jalilus, S.Ag.

NIP. 19750801 200701 1 023

FOTO DOKUMENTASI PENYEBARAN KUISIONER

© Hak c

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/2310/2021
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 22 Februari 2021

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : MIA ALFRISKA DAMANIK
NIM : 11725200790
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : VII (Tujuh)
Lokasi : Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah (Studi pada
Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru)

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksana riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Bekan



Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

2. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/38980
T E N T A N G

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN
PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F./PP.00.9/2310/2021 Tanggal 22 Februari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

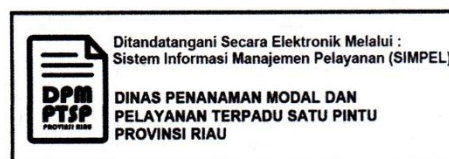
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | MIA ALFRISKA DAMANIK |
| 2. NIM / KTP | : | 11725200790 |
| 3. Program Studi | : | EKONOMI SYARIAH |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH (STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC ARIFIN AHMAD PEKANBARU) |
| 7. Lokasi Penelitian | : | BANK SYARIAH INDONESIA KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 23 Februari 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. PIMPINAN BANK SYARIAH INDONESIA KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Nomor : B. 035 –KC-PKB/10/2020
Lampiran :-

Pekanbaru, 10 Maret 2021

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Perihal : Surat Keterangan Penelitian

yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Mia Alfriska Damanik
Program : Ekonomi Syariah
Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Benar telah melakukan penelitian di BSI KC Pekanbaru Arifin Ahmad dengan Judul Penelitian
"(Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah (Studi pada Bank
Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad Pekanbaru))"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya
dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

**PT. BANK Syariah Indonesia
KANTOR CABANG PEKANBARU ARIFIN AHMAD**

 **BSI** BANK SYARIAH
INDONESIA
KC Pekanbaru Arifin Ahmad

Rizky Wulandari S
General Affair

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Mia Alfriska Damanik, lahir pada tanggal 21 April 1999 di Perawang. Penulis merupakan anak ke 1 dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Sanurianto Damanik dan Ibu Deliana.

Pendidikan formal yang telah penulis tempuh adalah Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 005 Tualang tamat tahun 2011, kemudian di SMPN 1 Tualang tamat tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 5 Tualang dan tamat 2017. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan Ekonomi Syariah pada tahun 2017-2021.

Dalam masa perkuliahan penulis telah melaksanakan kegiatan magang / PKL di Bank BTN KCPS Panam Pekanbaru dan telah melaksanakan pengabdian masyarakat di Desa Batu Hampar, Kecamatan Tanah Putih Tanjung Melawan, Kabupaten Rokan Hilir Secara Daring (online) pada tahun 2020. Penulis melakukan penelitian pada Maret-April 2021. Akhirnya pada tanggal 26 Juli 2021 bertepatan dengan 16 Zulhijjah 1442 H penulis memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE) predikat kelulusan Sangat Memuaskan dengan IPK 3,64. Semoga hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Amin yaa rabbal'alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.